Panorama da transformação digital do Brasil

Introdução: Abordando a transformação digital no país

Ano após ano, acompanhamos o aumento da conectividade em nossa sociedade. As rotinas digitais ganham cada vez mais espaço na vida dos cidadãos, promovendo uma transformação na maneira como cada indivíduo se relaciona com o próximo e também com as empresas. Trata-se de uma mudança profunda na forma como as pessoas se informam, contratam serviços e produtos, trabalham e desempenham seus papéis na economia.

Neste contexto, as conexões digitais e a tecnologia da informação geram, na esfera privada, grandes benefícios, como agilidade e praticidade. Já na esfera pública, é natural o anseio para que a eficiência digital também se torne realidade. Não há dúvidas de que ainda há muito a se fazer para que isso aconteça; no entanto, já existem iniciativas que provam ser possível transformar digitalmente a gestão pública. Um reflexo claro desse movimento é a posição do Brasil no Ranking de E-Goverment da ONU, índice de serviços digitais: no relatório de 2018, o país se posicionou no primeiro quartil.

O Governo Federal também publicou uma estratégia digital que estabelece grandes objetivos e metas amplas a serem atingidos nos próximos anos. É fato que existe um longo caminho a ser percorrido para atingirmos resultados de líderes na área, como o Reino Unido e a Estônia; mas os primeiros passos estão sendo dados.

O diagnóstico

Há uma demanda latente por desburocratização e pelo uso da tecnologia para melhorar os serviços fornecidos por prefeituras, estados e a União. Tendo em vista a jornada a ser percorrida, o BrazilLAB, a Fundação Brava e o Center for Public Impact uniram-se para realizar um diagnóstico da digitalização do Brasil, buscando identificar gargalos da transformação digital. O objetivo é analisar em profundidade o cenário e fomentar o desenvolvimento de soluções específicas.

A seguir, serão abordados os temas que compõem esse diagnóstico, bem como o detalhamento dos aspectos e as conclusões.

Inclusão digital

• A maior parte dos brasileiros, principalmente os jovens, está conectada e é usuária frequente de internet;
• Os preços no Brasil encontram-se em linha com o resto do mundo, embora comprometam maior parte do orçamento da população de menor renda;
• Além da questão econômica, a ausência de habilidades necessárias e a ausência de interesse são apontadas como grandes causas para a falta de acessos na internet.

Infraestrutura e conectividade

• Áreas remotas ainda não estão adequadamente conectadas;
• Banda larga no Brasil apresenta velocidade abaixo de outros países similares;
• Investimentos serão necessários em grande escala para acompanhar tendências tecnológicas;
• No entanto, a infraestrutura atual é suficiente para oferecer apropriadamente serviços digitais.

Habilidades digitais

• Índices de analfabetismo e analfabetismo funcional contribuem para o baixo uso de internet;
• O Brasil apresenta uma importante lacuna de profissionais de tecnologia diante da demanda de serviços verificada.

Conteúdo digital

• Existe uma ampla gama de oferta de conteúdo em português para o acesso aos meios digitais;
• O uso da internet pelos brasileiros é concentrado em comunicação e acesso a redes sociais.

Serviços digitais do Governo

• A cultura digital é incipiente para a oferta de serviços *on-line* aos cidadãos, em especial na reduzida oferta de serviços digitais por governos locais;
• Há oportunidades para simplificação dos processos que passam pela digitalização;
• As entregas digitais do setor público estão aquém das oferecidas pelo setor privado, não correspondendo às expectativas dos cidadãos.

Segurança e integridade dos dados

• A agenda de segurança carece de clareza e definição de ações para ser mais efetiva;
• Cibersegurança ainda não desponta como um ponto crítico no Brasil, mas tende a se tornar relevante com o avanço dos serviços e bases de dados;
• Serviços do próprio governo devem evoluir em direção a boas práticas de segurança de dados e informação.

Processo de contratação no setor público

• Governos ainda não conseguem contratar facilmente as soluções digitais;
• A barreira cultural é a mais crítica para as dificuldades de contratação – medo de penalização e conflito com a cultura dos órgãos controladores.

1. Inclusão digital

A agenda de uma verdadeira transformação vai além de digitalizar os serviços; é preciso assegurar que eles sejam acessíveis. Apenas dessa forma o processo pode abranger e beneficiar a totalidade da população. E o que foi constatado é que o Brasil ainda precisa percorrer um caminho considerável até alcançar o nível de conectividade de nações desenvolvidas.

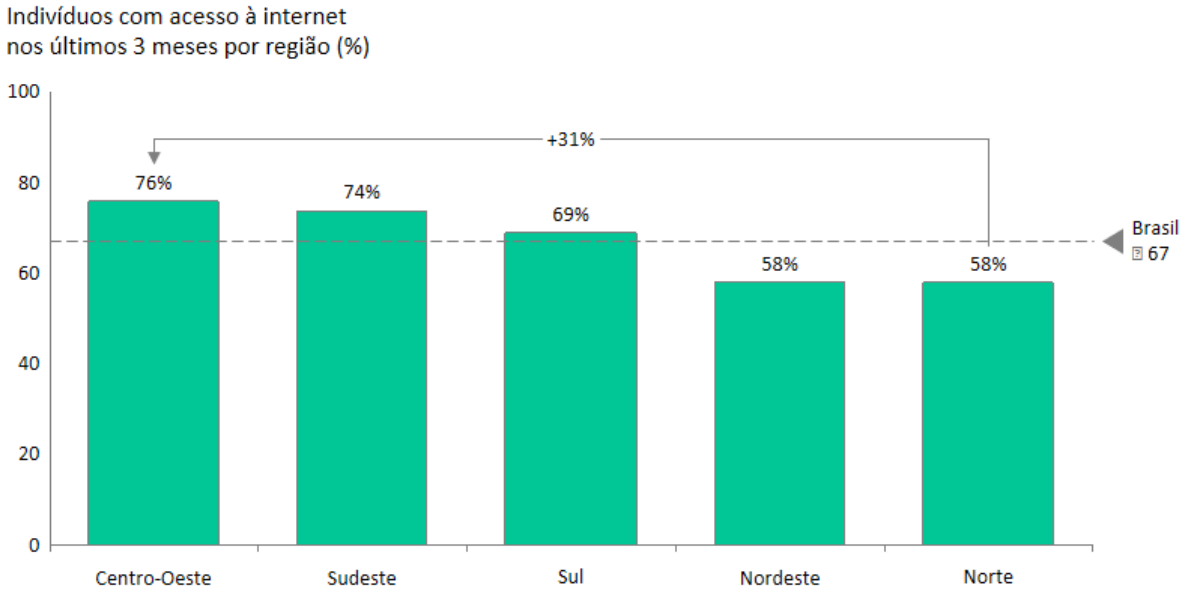
Em 2016, uma pesquisa do Banco Mundial[1] revelou que apenas 61% dos brasileiros tinha acessado a internet em um período de três meses. Se compararmos o resultado com o de países com aspectos socioeconômicos similares, o percentual encontra-se no mesmo patamar. Por exemplo, o Chile atingiu a marca de 66%, e o México, a de 60% da população que acessou a Internet no período de um trimestre. Mas o fato é que trata-se um número baixo se comparado ao de países como a Dinamarca e o Reino Unido, que apresentam índices de 97% e 95%, respectivamente.

[1] 2016 World Bank Database – Individuals using the internet (% of the population)

Entendendo os acessos

Um olhar mais detalhado para os percentuais de acesso, com base em um estudo de 2017[2], permite identificar a importante diferença que existe entre diversos grupos da população brasileira. Se observarmos os dados por idade, pessoas com menos de 35 anos apresentaram níveis de acesso comparáveis a países desenvolvidos, com percentuais de mais de 80% da população na faixa etária conectada. Porém, a partir dos 40 anos, os percentuais de acesso encontram-se abaixo da média nacional. Já na faixa dos cidadãos acima de 60 anos, o número de pessoas que acessam a internet chega a pouco mais de 20%.

Nas zonas rurais, o percentual de acessos cai consideravelmente, com apenas 44% das pessoas conectadas, contra 71% da zona urbana. A diferença também chama a atenção se observarmos as regiões do país. Enquanto na região Norte 58% das pessoas tinham acesso à internet em 2016, no Centro-Oeste, esse número chegava a 76%



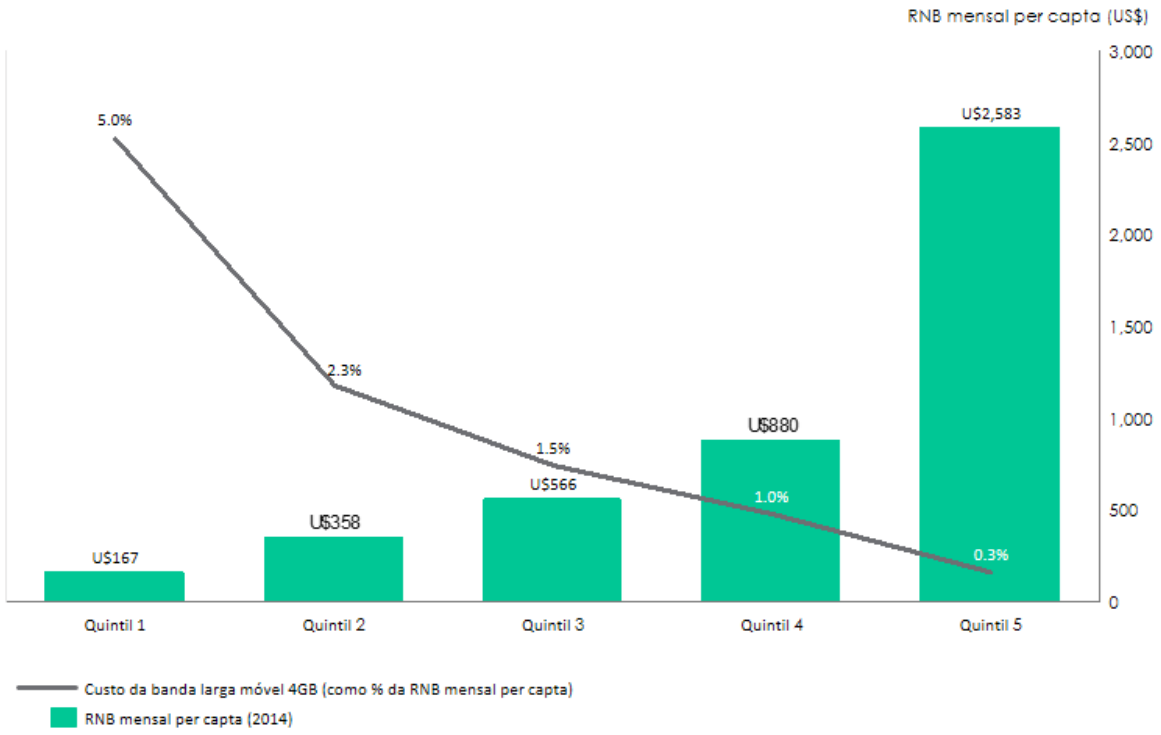
Fonte: 2017 Cetic (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) em parceria com a UNESCO

[2] 2017 Cetic (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) em parceria com UNESCO

Da mesma forma, o recorte por idade, zona de atividade e região apresenta grandes disparidades. Porém, a maior discrepância é encontrada entre as faixas de renda. Enquanto as famílias que ganham acima de dez salários mínimos têm níveis de conectividade de cerca de 94% (similares ao Reino Unido), famílias que recebem até um salário mínimo têm percentuais similares aos do Paraguai, com apenas 51% das pessoas acessando a internet.

Inclusão digital e inclusão social

Os índices de acesso refletem a desigualdade social elevada do país. Há, também, uma questão geracional relevante, ligada ao desinteresse ou à dificuldade de absorção de tecnologias por parte dos cidadãos com mais idade. Cerca de 50% da população brasileira que não acessa internet possuem mais de 50 anos[3]. Porém, a grande barreira para o acesso irrestrito está ligada ao aspecto econômico.



Fonte: CPI analysis, 2018 World cellular information service study

[3] IBGE–PNAD 2016

Quase 90% dos brasileiros que não acessam a internet estão nas classes C, D e E, sendo que metade das pessoas encontram-se nas D e E. A parcela que não está conectada aponta questões relacionadas a preço, disponibilidade e falta de habilidade[4]. Já na classe A, o valor e a disponibilidade não afetam o hábito dos brasileiros de acessar a internet.

Sem dúvida, a questão da inclusão digital está intimamente ligada aos desafios sociais que o Brasil enfrenta.

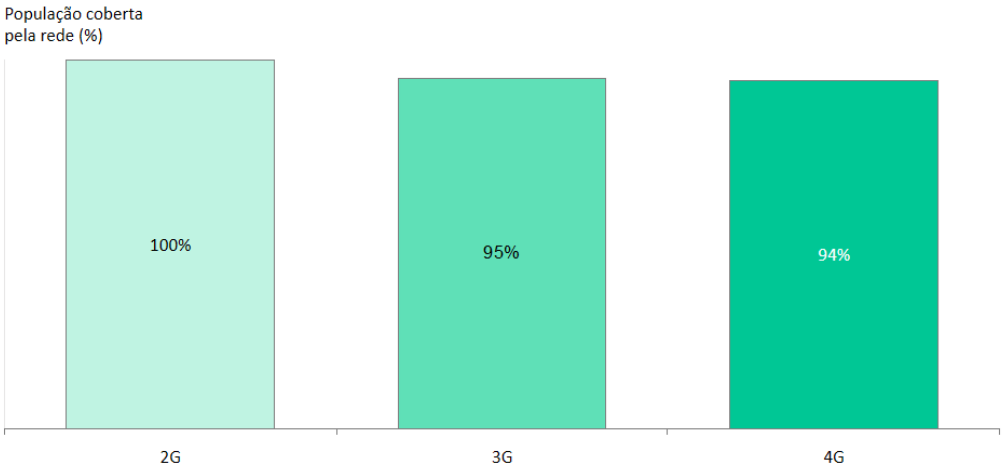
2. Infraestrutura e conectividade no Brasil

Um passo inicial na transformação digital de um governo é construir a infraestrutura adequada. O oferecimento de qualquer serviço digital pressupõe que haverá a tecnologia necessária para suportar a rede e para que o serviço chegue até o cidadão. Sendo assim, se não houver infraestrutura de telecomunicações e aparelhos disponíveis em todas as áreas, não será possível universalizar o governo digital.

Cobertura: o suficiente para agora

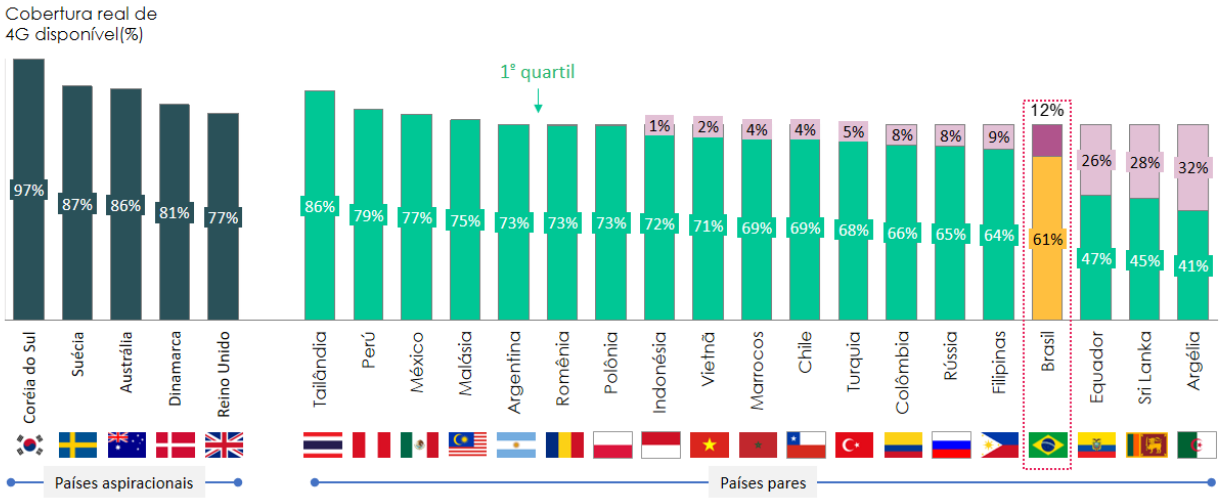
Considerando-se o número de usuários de internet, a infraestrutura internet fixa e de banda larga móvel do Brasil é considerada alinhada à de países de características socioeconômicas similares[5], como BRICs e outros da América do Sul. Ainda que nações como Coreia do Sul, Reino Unido e Dinamarca apresentem melhor infraestrutura, este fator não parece ser uma barreira a serviços digitais para o Brasil, em um primeiro momento.

[4] 2017 CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) em parceria com UNESCO, ABEP CCEB
[5] 2018 UN E-government index – Telecom infra index



Fonte: Estudo Teleco 2018

As empresas de telecomunicação afirmam que 94% dos brasileiros estão em municípios com cobertura 4G, e que 100% da população é coberta por pelo menos uma rede 2G[6]. Contudo, um estudo que analisou a disponibilidade de redes indicou que apenas em 61% dos acessos os usuários conseguem conexão 4G, o que deixa o país um pouco atrás de outros como Peru e México, que apresentaram percentuais de, respectivamente, 79% e 77%[7]. Quando se analisa a fibra ótica, o percentual de municípios com acesso cai: 58%[8] das cidades têm este tipo de conexão. Contudo, apenas 14% da população está localizada nesses municípios.



Fonte: Estudo Teleco 2018

[6] Estudo Teleco 2018
[7] Estudo Teleco 2018
[8] Anatel - PERT

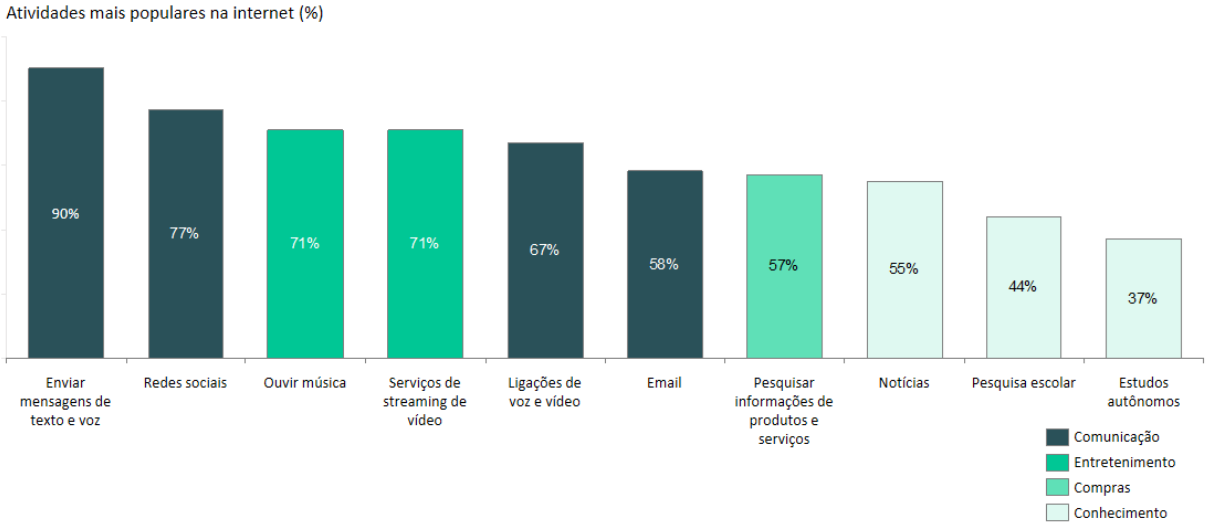
Já quando o assunto é a disponibilidade de dispositivos para acessar as redes e os serviços, o Brasil apresenta uma ampla abrangência. 77%[9] da população possuem um aparelho de telefonia móvel, sendo que 69%[10] têm *smartphones*, uma penetração similar à média dos países europeus.

Não tão veloz

O Brasil tem hoje cerca de 13.7 contratações de banda larga móvel para cada 100 habitantes. O número parece baixo quando comparado aos cerca de 40 nos países com maior proporção; no entanto, está novamente em linha com o que é observado em países com características similares.

Ainda assim, o país fica atrás no quesito velocidade. Segundo dados da Anatel - PERT, nossa infraestrutura apresenta média de 6.8 Mbps de velocidade para download em banda larga fixa, frente a mais de 9 Mbps de países similares e mais de 20 Mbps nos líderes[11]. No 4G, a velocidade tem melhores resultados, com 19 Mbps, comparável aos 23 Mbps do Reino Unido, mas fica atrás de países como Dinamarca e Austrália, que têm mais de 30 Mbps de velocidade.

Apesar de a conexão 4G e a velocidade não estarem no mesmo patamar dos países mais conectados, hoje, as atividades mais utilizadas pela população funcionam com conexão 3G, não requerendo o acesso ao 4G. Entre essas atividades mais frequentes, apenas vídeos precisam de uma rede 4G para funcionar perfeitamente.



[9] PNAD Contínua 2016 - acesso à internet e à televisão e posse de telefone Móvel celular para uso pessoal - PNAD 2016 – IBGE, GSMA – Mobile Economy 2017
[10] GSMA Mobile economy 2017
[11] Q1 2017 Akamai – State of the internet

Fonte: CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) - 2017

É preciso investimento para o futuro

Ainda há uma defasagem de infraestrutura no Brasil, e investimentos são necessários para atingirmos uma qualidade de rede comparável à de países mais conectados, principalmente no sentido de obter internet rápida em todos as localidades. Em um futuro próximo, os serviços se tornarão mais modernos e exigirão cada vez mais tecnologias de ponta, fibra ótica e 5G.

No entanto, considerando que atividades mais frequentes exigem redes que já possuem boa disponibilidade – e uma vez que a penetração de *smartphones* é comparável à de países mais avançados em tecnologia –, a infraestrutura não se configura como a maior barreira para a transformação digital.

3. Habilidades digitais

Para ser digital, um governo deve firmar compromisso com a inclusão digital e oferecer a infraestrutura de internet necessária. Mas nada disso adianta caso a população não tenha as habilidades digitais para utilizar os serviços promovidos. E mais: é preciso haver uma parcela significativa da população com habilidades digitais avançadas o suficiente para que esse conhecimento esteja presente na classe profissional que irá digitalizar os serviços e propiciar a melhor experiência ao usuário.

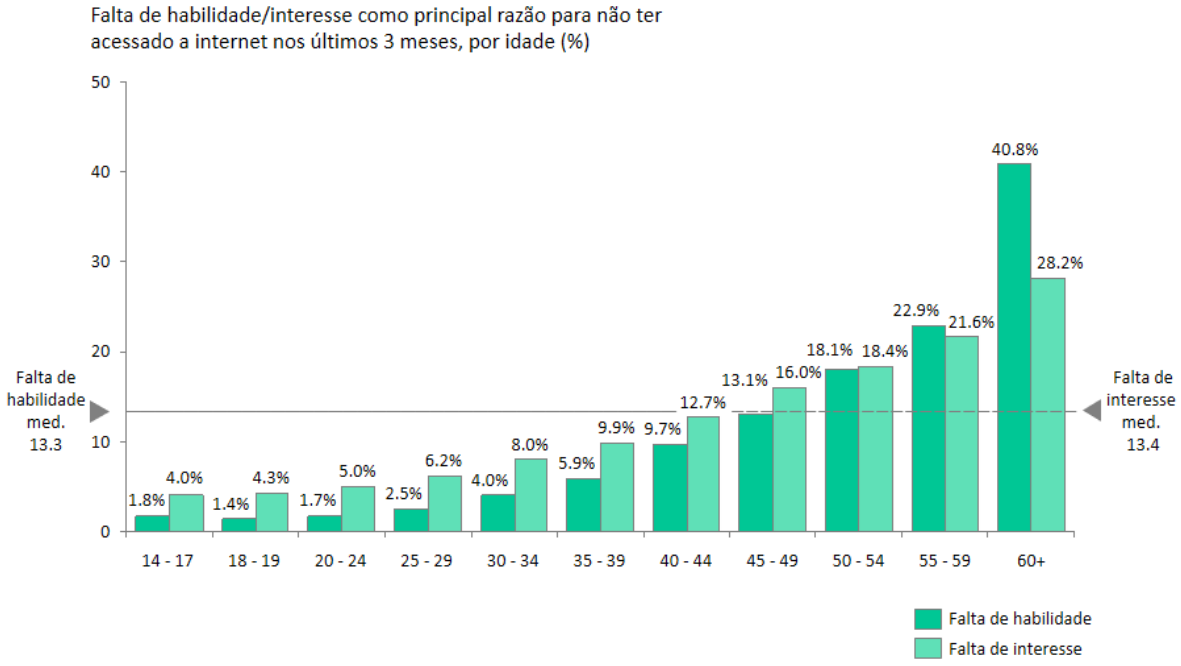
Habilidades digitais básicas e obstáculos

Podemos incluir aqui habilidades como a gestão da privacidade, o interesse e a facilidade de absorver novas tecnologias no dia a dia, a capacidade de proteger seus próprios dados e de identificar riscos ou ameaças virtuais.

Essas competências são significativamente comprometidas em grupos com aprendizado deficitário e representam um grande obstáculo para a transformação digital. Existem cerca de 29% de analfabetos funcionais no país[12]. Esse grupo deve representar grande parte dos brasileiros que não acessa a internet, já que a atividade em geral envolve leitura e compreensão de textos.

[12] INAF (Indicador de analfabetismo funcional) 2018

Outro recorte que joga luz nas lacunas de competências digitais é o de idade. Entre as razões para não acessar a internet, a falta de habilidades é apontada como causa principal entre a população idosa. Neste universo, 40% reportam a carência de conhecimento como motivo para a falta de acessos. Entre pessoas de até 19 anos, que cresceram junto com a Internet, isto só é apontado como causa em menos de 2% dos casos[13].

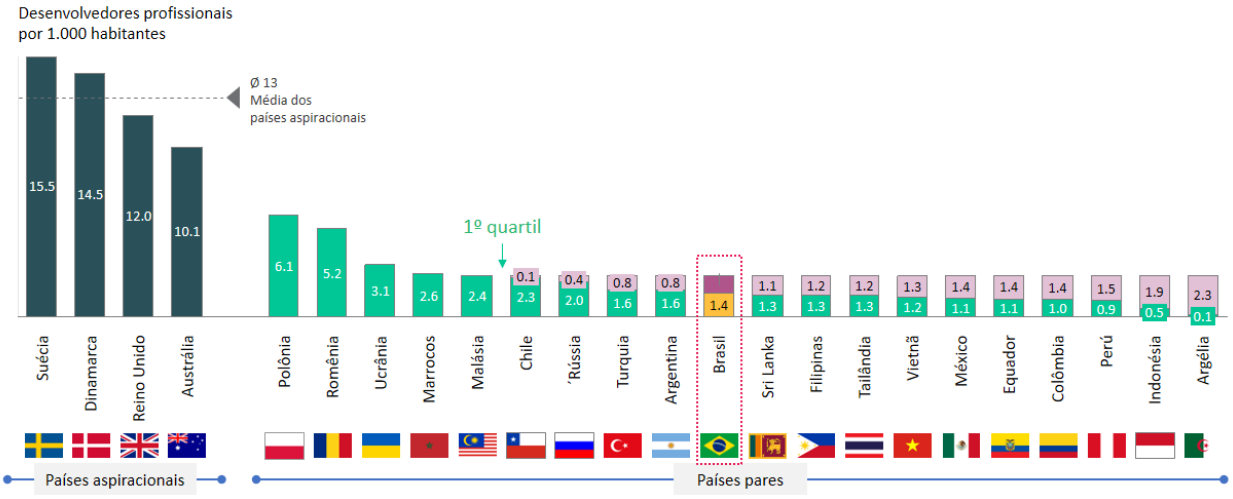


Fonte: PNAD 2016 – IBGE

Habilidades avançadas e o mercado de trabalho

Quando são analisadas as habilidades avançadas, o Brasil apresenta níveis baixos de capacitação. Existem cerca de 1,4 desenvolvedores profissionais para cada 1.000 brasileiros, o que é similar à razão nos países com indicadores socioeconômicos parecidos. Mas o número chega a ser dez vezes maior nos países que lideram o ranking de governo digital da ONU[14].

[13] PNAD 2016 – IBGE
[14] UN E-Government Index



Fonte: Stackoverflow 2016

O mercado de trabalho sente os efeitos dessa falta de capacitação e, em grande parte dos setores, há dificuldades para se encontrar profissionais de TI. 75%[15] das empresas afirmam enfrentar desafios para contratar profissionais com as habilidades necessárias. Estima-se que, em 2019, haverá cerca de 160 mil vagas na área de tecnologia em aberto sem profissionais capacitados para atender a demanda.

De acordo com a Revista Exame, 50%[16] das vagas de engenheiro de software não foram preenchidas durante dois meses em que estiveram disponíveis. Números similares foram obtidos para desenvolvedores e arquitetos de software. Ou seja, são necessárias pessoas qualificadas com diversos tipos de formação, desde perfis mais técnicos até mais especializados.

O Brasil precisa formar profissionais em tecnologia. Afinal, se a proporção de profissionais na área não crescer, a modernização do país será limitada e o próprio governo será afetado da mesma forma que a esfera privada.

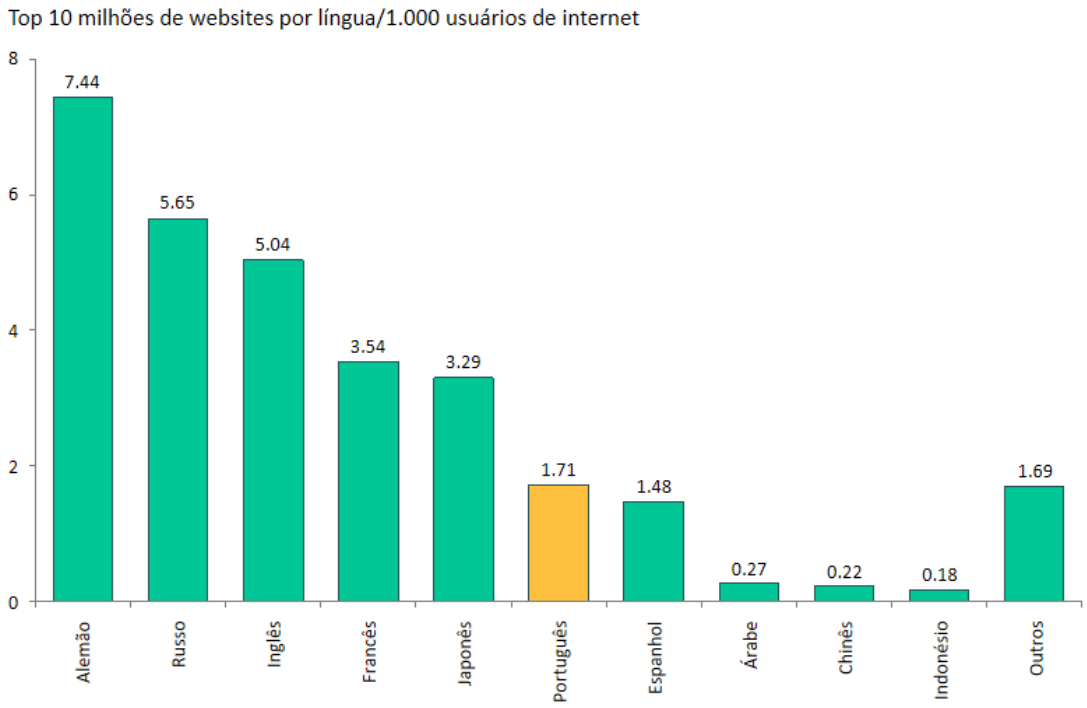
4. Conteúdo digital

A disponibilidade de conteúdo na forma digital que seja relevante pode ser uma barreira à digitalização de um país, especificamente no que tange à participação da população *on-line*. No caso do Brasil, parece haver conteúdo suficiente para manter os brasileiros conectados e para que a população obtenha informações em português, quando necessário.

[15] ITC, Cisco
[16] Exame,20 de set. 2017, "As empresas estão sofrendo para preencher estes 4 cargos de TI, Acesso em: "https://exame.abril.com.br/carreira/as-empresas-estao-sofrendo-para-preencher-estes-4-cargos-de-ti/"

Falando (e muito) a mesma língua

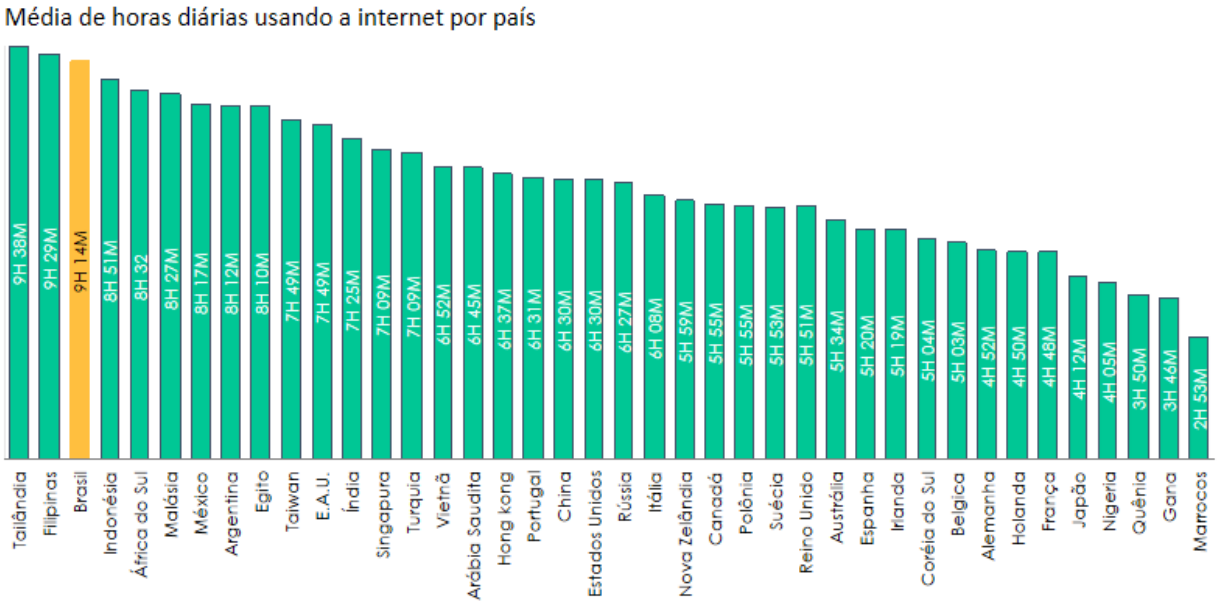
O português aparece como a sexta língua com mais conteúdo disponível em relação ao número de usuários. Entre os 10 milhões maiores sites do mundo, há uma taxa de 1.71 páginas em português para cada 1000 usuários[17].



Fonte: InternetWorldStats, W3Techs, BCG analysis

A população brasileira tem presença forte na internet. Hoje, brasileiros entre 16 e 64 anos que acessam a rede passam, em média, cerca de 9 horas diárias online, ficando apenas atrás da Tailândia e Filipinas nesse quesito[18].

[17] InternetWorldStats, W3Techs
[18] Globalwebindex, Q2 & Q3 2017



Fonte: Globalwebindex, Q2 & Q3 2017. Based on a survey of internet users aged 16-64

As atividades mais populares são as relacionadas a comunicação, como envio de mensagens e redes sociais, seguidas por entretenimento e compras *on-line*. Atividades relacionadas a conhecimento são menos acessadas[19].

Redes sociais e oportunidades

O Brasil tem o terceiro maior número de usuários de Facebook, com 130 Milhões de contas ativas, e o segundo maior número no Instagram, com 57 milhões de indivíduos ativos. 95% dos usuários de internet estão no WhatsApp[20]. Os dados mostram uma presença massiva nas redes sociais, e a economia está se adaptando a essa realidade. 72% dos pequenos negócios utilizam o WhatsApp para se comunicar com seus clientes, e 40% usam o Facebook para essa finalidade[21].

Tal presença se revela uma grande oportunidade para um governo digital se comunicar de forma efetiva com os cidadãos, aproveitando plataformas que já fazem parte do cotidiano dos brasileiros.

[19] CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) - 2017
[20] Global Digital Report 2018 – We Are Social
[21] TransformaçãoDigital nasMPE2018 –Sebrae

5. Serviços digitais do governo

O governo brasileiro apresentou um aumento significativo no desempenho de seus serviços digitais, de acordo com ranking da ONU. Em 2010, o Brasil ocupava a 57ª posição no Índice de serviços *on-line*, e em 2018 ele havia subido para a 23ª posição[22], sendo o único país da América do Sul a melhorar os serviços no período. Neste ranking de Governo Digital, o Brasil tem um desempenho próximo ao dos países nas melhores posições. Ainda assim, a percepção da população geralmente aponta para a má qualidade dos serviços.

Transparência

O ponto em que o Brasil tem desempenho mais forte é a transparência de dados: o país ocupa a oitava posição em um ranking global de dados abertos[23]. Estamos à frente de Dinamarca e Suécia, por exemplo. A posição em questão foi obtida a partir de critérios de dados federais como gratuidade das informações, disponibilidade pública, atualizações, forma de download, abertura e leitura e licenças abertas. Nesses critérios, o Brasil apresenta bom desempenho em gratuidade, dados públicos e licenças, mas ainda há muito espaço para melhora em atualizações, formas de download e forma de leitura por máquinas. Dados relacionados a contas públicas, resultados de eleições, mapas e estatísticas são os mais disponíveis. Por outro lado, é na parte de georreferenciamento que há maiores dificuldades de acesso às informações públicas de qualidade.

Oferta de serviços digitais

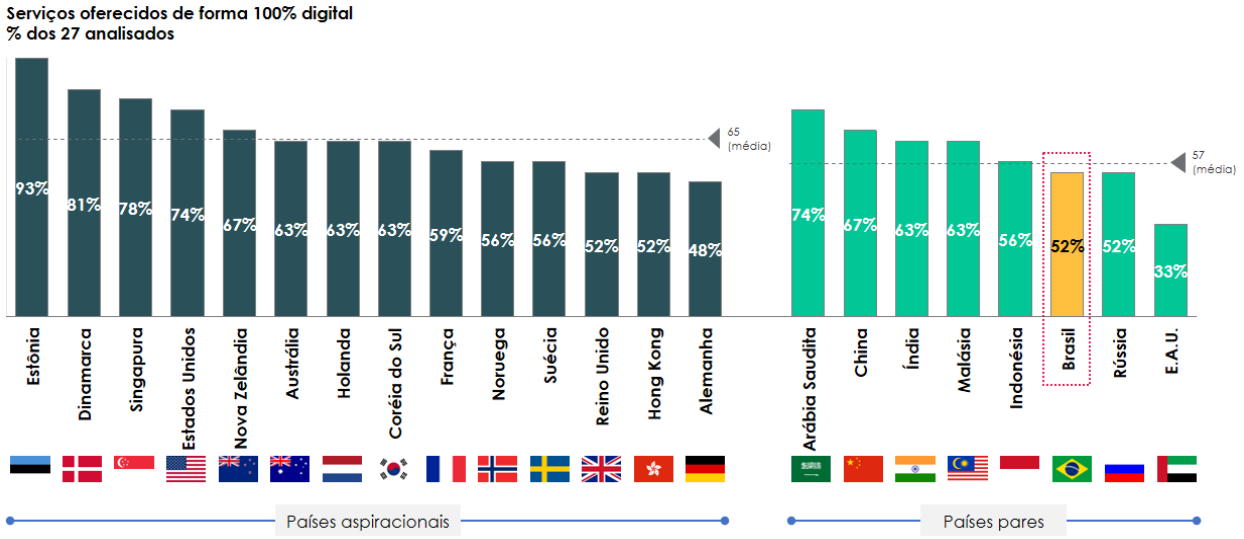
Olhando para os serviços como um todo, um estudo[24] comparou a disponibilidade de 27 serviços digitais em governos pelo mundo. Foram observadas entregas em diversas categorias, incluindo

saúde, educação, registros, impostos e transporte. Entre os serviços analisados, 52% eram oferecidos de forma totalmente digital, 44% parcialmente digital e 4% não estavam digitalizados, ainda.

Países que estão liderando esse quesito, como Estônia e Dinamarca, oferecem percentuais de mais de 80% dos recursos completamente digitalizados. Contudo, o Brasil teve um desempenho

[22] 2018 UN E-government report
[23] Global open data index
[24] BCG Digital Government Services Survey 2016

similar a países como Reino Unido e Alemanha, que são conhecidos por terem governos muito atuantes nessa área.



Fonte: Source: BCG Analysis, Digital Government Services Survey 2016

Esfera federal mais digital

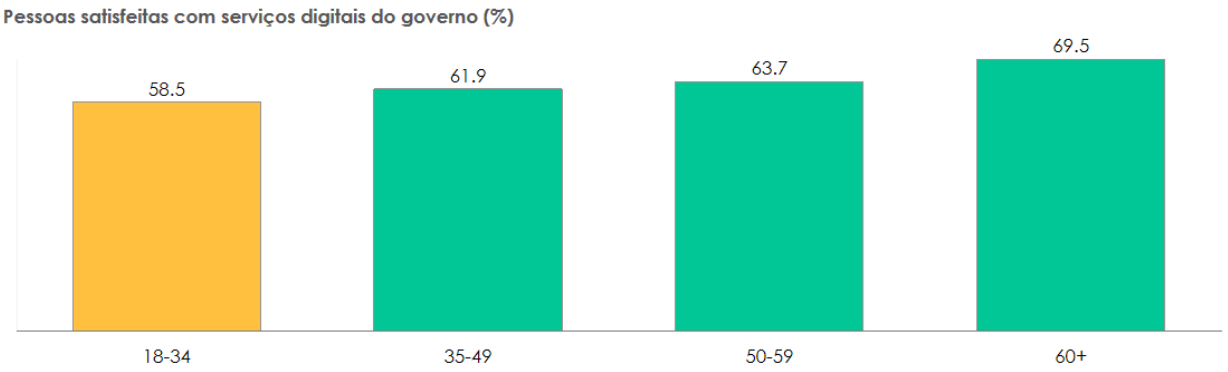
Entre os serviços analisados, o governo federal tem um percentual maior de serviços completamente digitalizados do que estados e municípios: 83%, frente a 40% dos de responsabilidade estadual e 43% daqueles de municípios. Ou seja, há um desafio de passar a cultura digital para as esferas de governo que estão mais próximas à população.

Distância entre quantidade e qualidade dos serviços

A qualidade dos serviços *on-line* já oferecidos também é parte importante da transformação digital do governo. Afinal, o intuito da digitalização é simplificar e melhorar as entregas do governo aos brasileiros.

O amplo acesso existente a serviços digitais privados faz com que as expectativas quanto a serviços públicos sejam altas: os cidadãos esperam processos simples, rápidos, fáceis de usar, além de preferencialmente estarem concentrados em poucos portais. No entanto, os serviços do governo ainda pecam nesses aspectos. Sim, há uma oferta de serviços digitais; porém, há muitos portais com finalidades semelhantes, a mesma informação tem que ser dada aos diferentes órgãos repetidas vezes e cada portal do governo tem dados de *log in* e senhas diferentes, para citar alguns motivos que comprometem a qualidade dos serviços.

As expectativas são ainda maiores quando se trata da geração mais nova, que está habituada às tecnologias e aos veículos digitais. Uma pesquisa mostrou que pessoas de até 34 anos em diversos países sentem-se menos satisfeitas com serviços digitais do governo do que pessoas com mais de 60 anos[25].



Fonte: BCG 2016 Digital Government Satisfaction Survey

O governo brasileiro apresenta muitas iniciativas para a sua transformação digital. Entre discussões sobre a agenda e os primeiros passos, algumas entregas já estão sendo feitas aos cidadãos pelas diversas esferas de governo no país. É relevante analisar essas iniciativas observando sua amplitude e sua qualidade. Ou seja, conferir se elas estão chegando aos brasileiros na escala necessária e se entregam os melhores serviços, respondendo às necessidades do usuário. Devemos questionar se de fato estamos simplificando processos e pensando em resolver os problemas do usuário, por meio de canais diretos, portas de entrada unificadas para os serviços digitais, padronizações e abrangência de todas as esferas do setor público no Brasil.

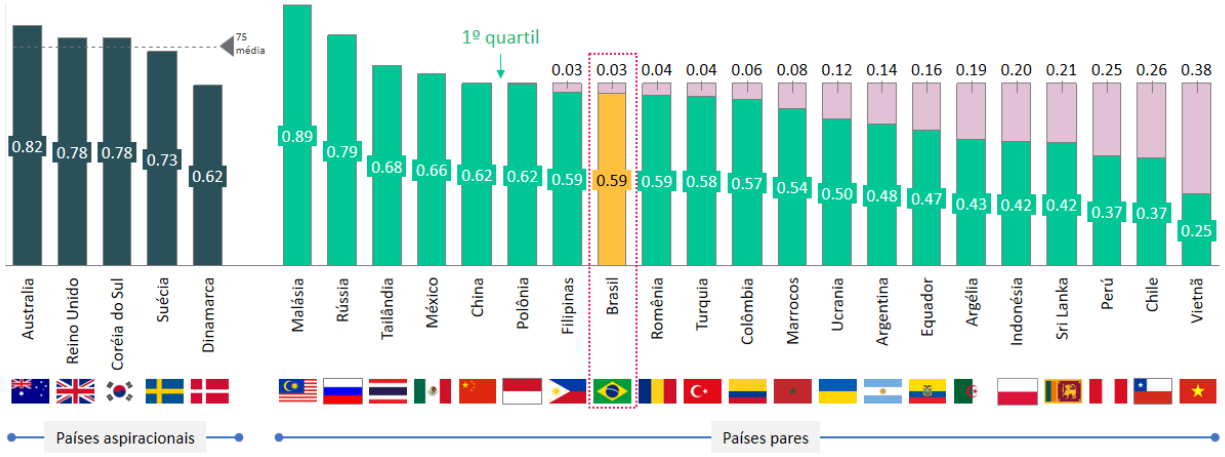
6. Segurança e integridade dos dados

A transformação digital e o consequente aumento dos serviços *on-line* geram uma grande concentração de dados dos cidadãos. Se há má gestão desses dados ou se há algum tipo de vazamento, a privacidade, as finanças e até mesmo a segurança de parte da população são colocadas em risco. Sendo assim, parte relevante da transformação digital é garantir que haja uma sólida segurança de dados no país.

[25] BCG 2016 Digital Government Satisfaction Survey

O Brasil no mundo

Em um ranking de cibersegurança[26] que mede o compromisso dos governos com o tema, o Brasil ficou longe das primeiras posições, no trigésimo oitavo lugar. Mas o resultado não foi muito diferente de países com características socioeconômicas semelhantes. O ranking considerou aspectos legislativos do país, organização política, capacitação de órgãos públicos no tema e cooperação internacional no tema.



Fonte: 2017 ITU Cybersecurity Index

O governo federal tem se pronunciado sobre o tema, afirmando que adota medidas baseadas em pilares como confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados.

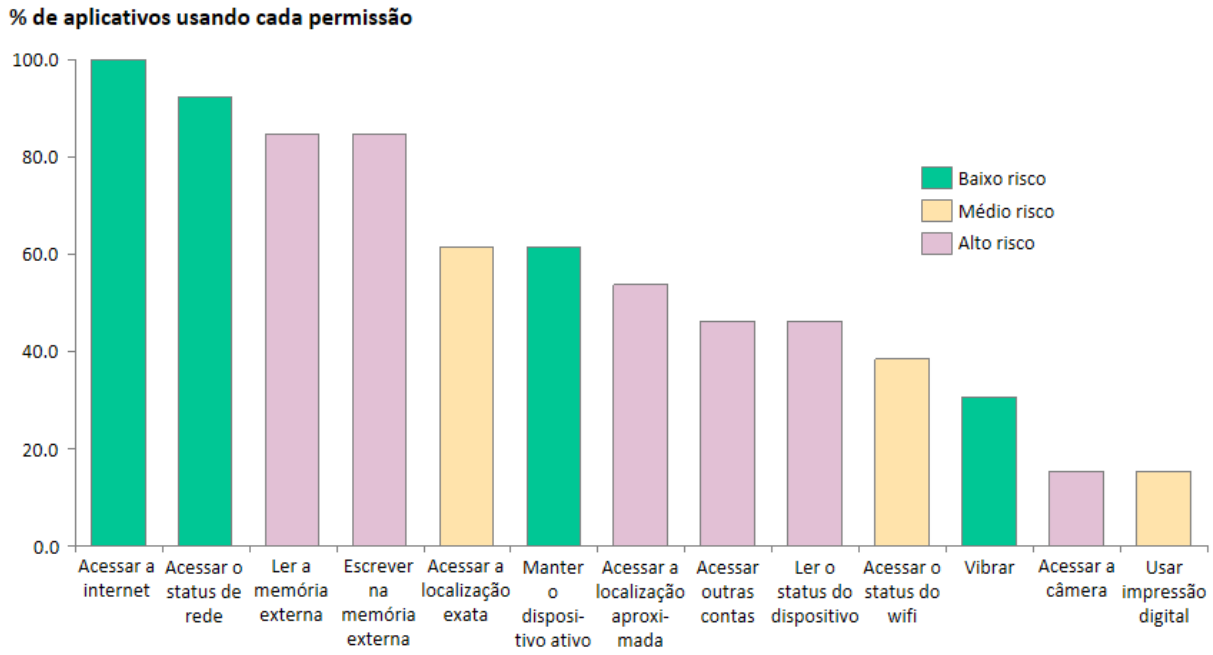
Privacidade

Integrar serviços que sejam facilmente operáveis é algo muito benéfico no processo de transformação digital, pois simplifica os processos e reduz a necessidade de passar a mesma informação repetidas vezes. Porém, quando há diversos serviços que coletam informações diferentes sobre um cidadão, é importante garantir que cada parte só tenha acesso aos dados que são estritamente necessários para a sua finalidade, e que as demais ficarão protegidas.

Definir essas hierarquias de acesso é um grande desafio. Um estudo do InternetLab[27] mostrou que os aplicativos do governo e de órgãos públicos acessam uma enorme quantidade de

[26] 2017 ITU Cybersecurity Index
[27] Estudo considerou 13 aplicativos: FGTS, Caixa, Bolsa Família, SEFAZ NF, MEU INSS, CNH Digital, ANATEL, SP Serviços, EMTU SP, Metrô SP, CPTM SP, SNE (Detran), Meu IR

informações da população, mas muitas vezes não têm políticas claras de privacidade, o que indica um possível risco aos usuários.



Fonte: Internet Lab

Pacto pela cibersegurança

O governo tem se mostrado ciente da demanda por segurança de dados e tem tomado medidas a esse respeito. A legislação no tema avançou: em 2014, o Marco Civil da Internet estabeleceu regulamentações básicas quanto ao direito à privacidade, à necessidade de consentimento e à proibição a compartilhamento de dados de usuários. Em 2018, baseando-se em legislações internacionais, a Lei de Proteção de Dados foi aprovada, o que reforçou ainda mais os requisitos de privacidade, transparência no uso de dados e outros mecanismos de proteção aos cidadãos.

7. Processo de contratação no setor público

Para entregar soluções inovadoras e garantir uma contínua melhora nos serviços aos cidadãos, o governo pode utilizar diversas das soluções tecnológicas que estão disponíveis na sociedade. Muitas vezes, a gestão pública não tem expertise, recursos ou tempo para desenvolver a própria tecnologia; mas, ao contratar empresas que cuidem disso, é possível que se obtenha serviços

eficientes e customizados. Contudo, a contratação de tecnologia é um desafio frente às dificuldades relacionadas à legislação e aos processos impostos por órgãos reguladores.

O desafio do novo

Atualmente, a contratação de tecnologia pelos governos se dá basicamente por processos licitatórios, modelos de cooperação (doação de serviços) ou contratação direta (por dispensa de licitação ou inexigibilidade). A maior parte das formas de contratação pelo governo é regulada pela lei 8666/93, que detalha os processos de escolha (licitação) e celebração de contratos administrativos.

Porém, as contratações de inovação envolvem soluções recentes e demandas que dificilmente seriam previstas em uma legislação anterior. As regras baseadas em modelos tradicionais de negócios não se aplicam muitas vezes a modelos mais modernos. E as lacunas sobre serviços específicos geram apreensão por parte dos gestores, que podem ser questionados sobre a lisura da contratação, quando ela é feita de forma direta.

No âmbito privado, as startups enfrentam obstáculos como: exigências de tempo de operação e divulgação de relatórios específicos, além da necessidade de documentações e certificações que normalmente não são encontradas em empresas do setor. A dificuldade de montar o termo de referência nessas contratações também tem sido uma barreira para a entrada de novas empresas no governo, face as especificidades técnicas envolvidas nessas contratações.

Ainda assim, é possível contratar soluções inovadoras de startups dentro da regulação vigente. Por exemplo, serviços de valores menores (de até R$17.600,00 por ano) não exigem licitações e recentemente alterações à Lei de Inovação federal trouxe nova formas de contratação, como a encomenda tecnológica permite ao setor público adquirir alguns produtos ou serviços cujo desenvolvimento envolva “risco tecnológicos”, que podem trazer incertezas quanto ao desempenho final da solução.

Contudo, a falta de clareza causa insegurança em grande parte de políticos e gestores de órgãos reguladores quanto à contratação de startups. Governantes ficam receosos de contratarem inovação e serem processados e punidos – mesmo que tenham feito o processo de forma legal – em função de uma barreira cultural que pressupõe que apenas a licitação representa contratação válida. Assim, a cultura política atual faz com que pareça “pouco seguro” contratar startups.

Mentalidade de inovação

Para dar flexibilidade aos governos e trazer soluções digitais aos serviços públicos, barreiras técnicas e culturais têm que ser superadas. No âmbito técnico, é preciso alterar e realizar acréscimos à legislação com mecanismos baseados em metodologia de desafios e uso de pilotos que podem se converter em contratação direta, bem como explorar mais as possibilidades existentes. Já na parte cultural, é preciso adotar uma mentalidade de inovação e foco em fatos para mitigar riscos. Por exemplo, preparar agências controladoras para lidar com novas formas contratuais e encontrar meios de mudar a forma de pensar dos gestores públicos são medidas que podem contribuir para a transformação dos serviços entregues à população.

Um diagnóstico para transformar este panorama

Esse relatório é o ponto de partida para novas discussões a respeito de um Brasil mais digital. São debates que não se iniciaram hoje, mas que ainda precisam avançar para que deles resultem melhorias concretas no dia a dia dos cidadãos.

Vimos que, com a infraestrutura de internet, o país já pode ter seus serviços digitalizados. Porém, as habilidades digitais da sociedade – ou a ausência delas – precisam ser levadas em consideração para o sucesso das iniciativas. Aparentemente, a digitalização de alguns serviços não contemplou a simplificação dos processos, e ainda há espaço para melhorias. No campo da segurança, o governo dá alguns passos para uma regulamentação pertinente e tem o desafio de desburocratizar o próprio processo de transformação digital, com alternativas e caminhos para contratações simplificadas de serviços de tecnologia e cultura de dados.

O BrazilLAB, está dedicado a fortalecer o ecossistema composto por *startups*, sociedade, terceiro setor e setor público. E, com esse retrato da nossa transformação digital em curso, esperamos levantar novas soluções que contribuam para a superação das barreiras existentes. Afinal, serviços públicos melhores trazem, como resultados diretos, maior eficiência para o estado e mais qualidade de vida para a sociedade.